2025年度業務品質評価基準

※見直しの観点：①外的環境の変化を捉えた見直し　②代理店からの照会内容を踏まえた設問の書きぶりの見直し　③代理店の業務品質調査結果を踏まえた見直し　④検討ＷＧ委員等からの意見を踏まえた見直し

共通	代理店とその役員、従業者が携わる業務全般の遂行において、法令等を遵守し、誠実に「顧客本位の業務運営」を行っている ⇒各基準において外形的に達成条件を満たしている場合であっても、代理店とその役員、従業者が携わる業務において、「法令等に反する」または「顧客本位の業務運営に反する」と認められる事案がある場合（疑いがある場合を含む）、達成と判定することはありません。

業務品質評価区分	業務品質評価項目	評価の視点	基本応用区分	No.	2025年度業務品質評価基準
Ⅰ． 顧客対応	(1) お客さまニーズに合致した提案の実施に向けた募集に関する態勢整備	① 意向把握・確認義務	基本項目	1	以下の事項が明文化され従業員がいつでも閲覧可能な状態になっている ※全て「1.はい」であれば達成
				1-1	【意向把握・確認に係るプロセス】意向把握・確認に関する以下のプロセス
				1-1-1	お客さまの意向の把握
				1-1-2	意向に基づいた商品の提案ならびに意向と提案内容の対応関係の説明
				1-1-3	当初意向と最終意向の比較および両者が相違している場合は相違点の確認
				1-1-4	お客さまの最終意向と申込内容の合致の確認（＝意向確認）
				1-2	【把握すべきお客さまの意向】お客さまの意向に関する以下の情報を把握すること
				1-2-1	どのような分野の保障を望んでいるか
				1-2-2	貯蓄部分を必要としているか
				1-2-3	保障期間・保険料・保険金額に関する範囲の希望、優先する事項がある場合はその旨
				1-3	【意向確認書の取り付け】 必ず申込日までにお客さまの意向を確認し、意向確認書（特定保険契約の場合は適合性確認書兼意向確認書）を契約者から取付けること
				1-4	【意向把握に係る態勢整備】 意向把握に係る業務の適切な遂行を確認・検証できるよう、意向把握に用いた帳票等（アンケートや設計書等）や面談記録を保存すること
				1-5	ダイレクトメールやインターネット等の手法を用いて非対面で募集を行う場合に、お客さまからの書類等の受領が1回に限定される方法による募集（1way募集）を行う代理店のみ対象
				1-5-1	意向の把握（推定）について、推定の確度に留意して合理性・妥当性ある意向推定を行うこと ・例えばお客さま属性や既加入の保障内容等を把握している「既契約者」を対象にする等の対応をとること ・既契約者のみならず広範なお客さまを対象にダイレクトメール等を用いて非対面で募集を行う場合は、適切な意向推定の実現に向けて、お客さま意向の推定の根拠を明らかにする措置を講じること（事前アンケート等に基づく送付先対象の選定を行う等）
				1-5-2	商品・個別プランの内容について、お客さまの理解度に十分配慮した上で、意向の対応状況を含めてわかりやすく表示すること
				1-5-3	当初意向と最終意向の比較（振返り）について、当初意向に係る推定の確度を補うためにもお客さま自身が意向の比較を確実に行うことができるよう工夫すること ・例えば推定した意向以外の意向の有無を確認することもできる「振返り用のチェックシート」を同封することや、意向が相違した場合等にお客さまが照会できるようにする等の工夫を講じること
				1-5-4	意向の確認について、お客さま自身が確実に行うことができるよう工夫すること
				1-5-5	意向把握・確認手法の実効性を検証し、お客さまからの苦情や金融ＡＤＲへの申し立て等も踏まえて必要な改善に努める等、代理店においてお客さまの目線に立ったＰＤＣＡサイクルを確立し適切に運営すること
				2	当初意向および最終意向について全件管理する態勢（当初意向および最終意向の記録・保存等）を整備している
				3	意向把握・確認義務に関し、実施すべき事項（No.1～2の内容）について募集人に教育・指導等を行い、遵守することを徹底している
				4	公的保険制度に関して、お客様の意向を踏まえて情報提供を行う態勢を整備(公的保険制度の説明ツールの配備等)している
				5	公的保険制度に関して、募集人に教育を実施している
			応用項目	6	商談ごとの対応履歴について、当初意向から最終意向のプロセスについて全件管理する態勢を整備している（契約締結までの経緯について明確に記録されている）
				7	当初意向から最終意向に変更があった場合の合理性について、担当募集人以外による定期的な検証・確認を行う態勢（お客さま対応記録の検証等）を整備している
				8	No.7の検証・確認を行う主体が営業部門からの独立性を確保した担当部門・担当者である
				9	公的保険制度に関する情報提供を踏まえた保険募集の実施状況について、担当募集人以外による定期的な検証・確認を行う態勢（お客さま対応記録の検証等）を整備している
				10	お客さまニーズの把握・実現に向け、お客さまに対してリテラシー（知識・理解力）向上に向けた取組みを実施している

業務品質評価区分	業務品質評価項目	評価の視点	基本応用区分	No.	2025年度業務品質評価基準
Ⅰ. 顧客対応	(1) お客さまニーズに合致した提案の実施に向けた募集に関する態勢整備	② 情報提供義務（重要事項説明）	**基本項目**	11	以下の事項が明文化され従業員がいつでも閲覧可能な状態になっている ※全て「1.はい」であれば達成
				11-1	【権限等の明示】保険募集を行うに際してあらかじめ以下の事項を明示すること
				11-1-1	保険募集人としての権限（保険契約の締結の媒介）
				11-1-2	所属保険会社等の商号、名称または氏名
				11-1-3	取扱える保険会社の範囲（専属・乗合の別や保険会社の数等）
				11-1-4	告知受領権の有無
				11-2	【お客さま属性を踏まえた対応】 お客さまのニーズに合致した提案を行い、お客さまの知識・経験・財産の状況・契約締結時の目的・その他お客さまの状況（年齢、障がいの有無等）を踏まえた上で契約の内容およびそのリスク等をお客さまに対して適切かつ十分に説明すること
				11-3	【重要事項の説明義務】契約締結前に以下の事項を行うこと
				11-3-1	「ご契約のしおり／約款」「契約締結前交付書面（契約概要／注意喚起情報）」もしくは「契約概要」および「注意喚起情報」をお客さまに交付すること
				11-3-2	「契約概要」および「注意喚起情報」の書面の交付の際には少なくとも以下の３項目を口頭にて説明すること ・当該書面を読むことが重要であること ・主な免責事由等お客さまにとって特に不利益な情報が記載された部分を読むことが重要であること ・特に、乗換、転換等の場合は、これらがお客さまに不利益になる可能性があること
				11-3-3	「契約概要」および「注意喚起情報」の内容をお客さまが理解するための十分な時間を確保すること
				12	保険募集を行うに際し、募集人がお客さまに対し以下の事項を明示している ※全て「1.はい」であれば達成
				12-1	保険募集人としての権限（保険契約の締結の媒介）
				12-2	所属保険会社等の商号、名称または氏名
				12-3	取扱える保険会社の範囲（専属・乗合の別や保険会社の数等）
				12-4	告知受領権の有無
				13	契約締結前に、募集人がお客さまに対し以下の事項を行っている ※全て「1.はい」であれば達成
				13-1	「ご契約のしおり／約款」「契約締結前交付書面（契約概要／注意喚起情報）」もしくは「契約概要」および「注意喚起情報」のお客さまへの交付ならびに適切な情報の提供
				13-2	「契約概要」および「注意喚起情報」の書面の交付の際の以下の事項の口頭説明の実施 ・当該書面を読むことが重要であること ・主な免責理由等お客さまにとって特に不利益な情報が記載された部分を読むことが重要であること ・特に、乗換、転換等の場合には、これらがお客さまに不利益になる可能性があること
				13-3	「契約概要」および「注意喚起情報」の内容をお客さまが理解するための十分な時間の確保
				14	重要事項説明・情報提供に関し、実施すべき事項（No.11～13の内容）について募集人に教育・指導等を行い、遵守することを徹底している
		③ 情報提供義務（比較推奨販売）	**基本項目**	15	以下の事項が明文化され従業員がいつでも閲覧可能な状態になっている
				15-1	【商品の提示・推奨時の説明事項】比較推奨販売の手法等に応じた以下の事項 ※該当しないものは「3.対象外」を選択
				15-1-1	お客さまの意向に沿って商品を選別して提案する場合（いわゆるロ方式） その客観的な基準や理由（商品特性や保険料水準等）
				15-1-2	代理店（募集人）側の理由・基準により特定の商品を提案する場合（いわゆるハ方式） その基準や理由等（特定の保険会社との資本関係やその他の事務手続・経営方針上の理由を含む）
				15-1-3	基本的には比較推奨販売を行わないものの、お客さまの求めに応じて例外的に比較推奨販売を行うことがある場合は、その旨
				15-2	【商品の提示・推奨時の留意点】比較推奨販売の手法等に応じた以下の事項 ※該当しないものは「3.対象外」を選択
				15-2-1	取扱商品の中から、お客さまの意向に基づき比較可能な商品（保険募集人が把握したお客さまの意向に基づき、保障内容等の商品特性等に基づく客観的な商品の絞込みを行った場合には、当該絞込み後の商品）の概要を明示し、お客さまの求めに応じて商品内容を説明すること
				15-2-2	比較可能な商品の概要明示にあたっては、「商品名・引受保険会社名」が記載された一覧のみでは不十分であり、商品案内パンフレットにおける商品概要のページ等を用いて、商品内容の全体像が理解できる程度の情報を明示すること
				15-2-3	（お客さまの意向に合致する商品のうち、保険募集人の判断によってさらに絞込みを行った上で商品を提示・推奨する場合） 商品特性や保険料水準等の客観的な基準・理由等を説明すること
				15-2-4	（特定商品を推奨する主たる理由が手数料水準である場合） そのことを説明すること
				15-2-5	形式的には客観的な基準・理由等に基づく商品の絞込みや提示・推奨を装いながら、実質的には代理店が受け取る手数料水準の高い商品に誘導するために商品の絞込みや提示・推奨を行わないこと
				15-2-6	取扱う商品全体または特定商品分野内における実際の取扱商品数よりも多くの商品から選択できるかのような表示を行わない等、比較可能な商品の範囲についてお客さまに誤認を与えないための措置を講じること
				15-2-7	（商品特性や保険料水準等の客観的な基準・理由等に基づくことなく、商品を絞込みまたは特定の商品を提示・推奨する場合） 合理的な基準・理由等（特定の保険会社との資本関係やその他の事務手続・経営方針上の理由を含む）をお客さまに分かりやすく説明すること
				15-2-8	（店舗や保険募集人ごとに基準・理由等が異なる場合） 店舗や保険募集人ごとの基準・理由等をお客さまに分かりやすく説明することに加えて、例えば当該代理店として提示・推奨する商品の範囲を示す等、お客さまの商品選定機会を確保すること
				15-2-9	自らが保険会社の委託を受けた者ではない（「所属保険会社とお客さまとの間で中立である」等）とお客さまが誤認することを防止するための適切な措置を講じること ・保険会社のために保険契約の締結の代理または媒介を行うという自らの立場について明示することや、自らの立場の表示等を適切に行うための措置を明文化した上で、適切にその実施状況を確認・検証する態勢を構築する等の対応が必要
				15-2-10	（「所属保険会社の間で公平・中立である」ことを表示する場合） 商品の絞込みや提示・推奨の基準・理由等として、特定の保険会社との資本関係や手数料の水準、その他の事務手続・経営方針等の事情を考慮することがないよう留意すること
				15-3	【比較推奨販売に係る記録等の保存および適切性の確認・検証】 比較推奨販売に係る記録や証跡等の保存等を行い、定期的にその実施状況の適切性の確認・検証を行うこと
				16	募集人がお客さまに対し以下の事項を実施しておりその実施状況を記録している ・お客さまの意向に沿って商品を選別して提案する場合は、比較可能な同種類の保険商品の概要の明示および商品特性や保険料水準等の客観的な基準・理由の説明 ・代理店（募集人）側の理由・基準により特定の商品を提案する場合は、合理的な基準・理由の説明
				17	お客さまあて提案内容とお客さまの意向が合致していることを定期的に確認・検証する態勢（ランダムサンプリング）を整備している
				18	比較推奨販売に関し、実施すべき事項（No.15～16の内容）について募集人に教育・指導等を行い、遵守することを徹底している
			応用項目	19	お客さまあて提案内容とお客さまの意向が合致していることを全件確認・検証する態勢を整備している
				20	自社以外の第三者による監査（覆面調査等を含む）を行い、お客さまの意向に沿った適切な提案ができていることを確認している
				21	No.17またはNo.19の検証を行う主体が営業部門からの独立性を確保した担当部門・担当者である

業務品質評価区分	業務品質評価項目	評価の視点	基本応用区分	No.		2025年度業務品質評価基準
Ⅰ. 顧客対応	(1) お客さまニーズに合致した提案の実施に向けた募集に関する態勢整備	④ 募集時の禁止行為・著しく不適当な行為	**基本項目**	22		以下の事項が明文化され従業員がいつでも閲覧可能な状態になっている ※全て「1.はい」であれば達成
					22-1	【保険契約締結・保険募集に関する禁止行為】以下の事項の禁止
					22-1-1	虚偽の説明、契約者または被保険者の判断に影響を及ぼすこととなる重要な事項を説明しないこと
					22-1-2	虚偽の告知を勧めること
					22-1-3	事実の告知を妨げること
					22-1-4	不利益となる事実を告げずに乗換募集を行うこと
					22-1-5	保険料の割引・割戻しその他特別の利益の提供を約し、または提供すること
					22-1-6	過度なサービス品・施策品のお客さまへの提供
					22-1-7	（代理店が他業を兼業している場合）他業のサービスの割引等の提供 ※兼業していない場合は「3.対象外」を選択
					22-1-8	誤解を招くおそれのある保険内容の比較説明または表示
					22-1-9	将来における配当金の分配等の不確実な事項について断定的判断を示すまたは確実であると誤解させる恐れのある説明・表示をすること
					22-1-10	威圧的募集もしくは優越的地位を利用した募集
					22-1-11	保険契約等に関する事項であってその判断に影響を及ぼすこととなる重要なものにつき、誤解させるおそれのあることを告げる、または表示する行為（誹謗・中傷等）
					22-2	【その他の不適正行為】以下の事項の禁止
					22-2-1	保険料の費消・流用
					22-2-2	社員代行募集・付績行為
					22-2-3	無面接募集
					22-2-4	代筆・代印
					22-2-5	作成契約（架空契約）・名義借契約・無断契約
					22-2-6	保険本来の趣旨を逸脱するような募集行為（当初から短期の中途解約を前提とした契約等）
					22-2-7	SNS（会社アカウント・個人アカウントの両方）による募集活動
					22-3	【特定関係法人等に係る管理・報告態勢】
					22-3-1	特定関係法人等の範囲の一覧表に関し、記載内容に変更のある都度、速やかにその情報を更新し、また更新したことを代理店内に周知すること
					22-3-2	当該情報を保険会社へ報告すること
					22-4	【自己契約・特定契約ルール】 保険料の割引・割戻し等を目的とした自己契約・特定契約（特定関係法人等を契約者とする契約）の募集を行わないこと（特定関係法人等の判定は実態に即するものとし潜脱行為とならないよう留意すること） ※取扱う場合は手数料不払扱いで取り扱うこと
					22-5	【構成員契約規制】 構成員契約規制に違反する行為（構成員契約の申込みをさせる行為）を行わないこと
				23		Webサイト等の掲載情報について、適正性の確保・維持に取り組んでいる
				24		お客さま向けの景品提供を伴う施策を行っている代理店のみ対象 営業部門からの独立性を確保した担当部門・担当者による施策内容のチェックが行われ、当該景品が過度なサービス品に該当するか否かを確認する態勢（施策内容確認のための申請・承認フロー等）を整備している
				25		募集時に、締結しようとしている契約が自己契約あるいは特定契約に該当するか否か確認する態勢（チェックリストの活用、システム上のアラート等）を整備している
				26		構成員契約規制の対象となるお客さまによる規制対象商品の申込みの受付を防ぐ態勢（チェックリストの活用、システム上のアラート等）を整備している
				27		法人向け保険募集を行う代理店のみ対象 以下の「法人向け保険商品にかかる顧客向けの注意喚起事項」を説明する態勢を整備している ※全て「1.はい」であれば達成
					27-1	保障等を目的とした保険商品である旨の説明を行うこと
					27-2	原則として節税効果はない旨※の説明を行うこと ※法人から役員等の個人へ名義変更を実施した場合も含まれることに留意
				28		禁止行為・不適切行為に関し、実施すべき事項（No.22～27の内容）について募集人に教育・指導等を行い、遵守することを徹底している
			応用項目	29		全店舗/拠点/事務所（以下、「全拠点」）で独自で過度なサービス品提供がされていないか、営業部門からの独立性を確保した担当部門・担当者が定期的にモニタリングを実施している

業務品質評価区分	業務品質評価項目	評価の視点	基本応用区分	No.	2025年度業務品質評価基準
Ⅰ. 顧客対応	(1) お客さまニーズに合致した提案の実施に向けた募集に関する態勢整備	⑤ 特定保険契約募集に関するルール	**基本項目**	30	特定保険契約を取扱っている代理店のみ対象 ※特定保険契約を取扱っていない場合は「対象外」を選択
				30	以下の事項が明文化され従業員がいつでも閲覧可能な状態になっている ※全て「1.はい」であれば達成
				30-1	【特定保険契約の場合】 特定保険契約の場合は以下の情報を把握すること
				30-1-1	収益獲得を目的に投資する資金があるか
				30-1-2	預金とは異なる中長期の投資商品を購入する意思はあるか
				30-1-3	資産価額が運用成果に応じて変動することを承知しているか
				30-2	【特定保険契約に係る禁止行為】 以下の事項の禁止
				30-2-1	お客さまに迷惑となるような時間の電話または訪問
				30-2-2	契約締結にあたりお客さまへの利益提供や損失が生じた場合の補てん等ならびに補てんの約束等
				30-3	【特定保険契約に係る適合性確認】 適合性確認のための以下の情報を収集すること
				30-3-1	お客さまの年齢
				30-3-2	職業
				30-3-3	資産・収入等の財産状況
				30-3-4	過去の金融商品の取引・購入経験
				30-3-5	保険料原資が既に締結されている金融商品の満期金または解約返戻金である場合、当該金融商品の種類
				30-3-6	加入目的
				30-4	特に「高齢のお客さま」に関して、「理解能力や判断能力」、「投資経験」、「投資性資産の保有割合」等の観点を踏まえた、一般的な適合性確認の基準に比してより一層厳格な適合性確認の基準（適合性を判断する上で、不適当と認められる場合には当該勧誘を中止する旨を含む）
				30-5	収集したお客さまの情報、加入目的等に照らして不適当と認められる勧誘を行わないよう、適合性確認の基準や方法、当該基準に該当する場合の具体的な方策
				31	適合性確認について、実施状況を全件記録する態勢（ヒアリングシート等による、属性情報・資産収入等の財産状況・過去の金融商品の取引購入経験・保険料原資が金融商品となる場合の当該金融商品・加入目的等の情報の管理等）を整備している
				32	特定保険契約募集に関し、実施すべき事項（No.30～31の内容）について募集人に教育・指導等を行い、遵守することを徹底している
				33	特定保険契約に係る広告等を行う代理店のみ対象 ※特定保険契約に係る広告等を行っていない場合は「3.対象外」を選択
				33	以下の事項について全て正確に表示できている ・広告等を行う者の名称 ・手数料等に関する事項 ・市場リスクに関する事項 ・重要な事項についてお客さまの不利益となる事実
		⑥ 高齢者募集ルール	**基本項目**	34	以下の事項が明文化され従業員がいつでも閲覧可能な状態になっている ※34-1のうちいずれか1つ、および34-2が「1．はい」であれば達成（34-2は「対象外」を選択した場合、除く。）
				34-1	【高齢者募集ルール】 以下のいずれかについて明文化 ※いずれか1つ「1.はい」であれば達成
				34-1-1	①親族等の同席 ・保険募集時に高齢者およびその家族等の同席者に対して、商品内容の説明等を実施している
				34-1-2	②複数人の保険募集人による保険募集 ・2名以上の保険募集人により訪問等のうえ、商品内容の説明等を実施し、説明者ではない保険募集人が、高齢者の言動や態度を観察し、商品内容の理解度を確認する等の丁寧な対応を行っている
				34-1-3	③複数回の保険募集機会の設定 ・高齢者に対して、商品内容等に関して自身の意向に沿った内容であるかを検討する機会を確保する観点から、契約締結までに複数回の募集機会を設けている
				34-1-4	④保険募集を行った者以外の者による高齢者の意向に沿った商品内容等であることの事後確認 ・保険募集を行った者以外の者が保険契約申込の受付後に高齢者に電話等を行い、高齢者の意向に沿った商品内容であることをあらためて確認している
				34-1-5	⑤役席者による事前承認 ・事前承認が形式的なものとならないよう、高齢者の商品内容についての理解度を把握した上で、個別・実効的な承認を行っていることに留意する
				34-1-6	⑥会話内容等の録音による証跡管理
				34-1-7	⑦その他（①～⑥以外で代理店独自（※）で設定している高齢者募集ルール） ※代理店が独自に定めたルールを「高齢者に対する保険募集ルール」とする場合には、当該ルールの適切性について事前の確認を必要とする保険会社もあることに留意
				34-2	特定保険契約を取扱っている代理店のみ対象 ※特定保険契約を取扱っていない場合は「対象外」を選択
				34-2	特定保険契約を販売する際には、「34-1-1①親族等の同席」および「34-1-3③複数回の保険募集機会の設定」を原則とする旨
				35	高齢者募集ルール（代理店が設定したルールおよび元受保険会社のルール）を遵守する態勢（高齢者チェックシートによる対応、年齢入力時のシステム上のアラート、特定保険契約販売時の重点チェック等）を整備している
				36	高齢者募集ルールに関し、実施すべき事項（No.33～34の内容）について募集人に教育・指導等を行い、遵守することを徹底している
			応用項目	37	高齢者募集ルールの遵守状況について、営業部門からの独立性を確保した担当部門・担当者がモニタリングを行っている
		⑦ お客さまの利便性向上に向けた態勢整備状況	**基本項目**	38	ペーパーレス申込みをお客さまに提案できるようにインフラ整備を行っている
			応用項目	39	お客さまの要望に応じた対面・非対面募集の選択肢を提供している
		⑧ 早期消滅	**基本項目**	40	短期（契約始期日から半年以内等、短期の期間の定義は各乗合保険会社のルールを参考に代理店で定めたものとする）での失効・解約について、理由・経緯を分析・管理し、取扱者に事情を確認の上、必要に応じて指導する態勢を整備している
			応用項目	41	短期（契約始期日から半年以内等、短期の期間の定義は各乗合保険会社のルールを参考に代理店で定めたものとする）での失効・解約の状況およびその改善策について全社で共有されている

業務品質評価区分	業務品質評価項目	評価の視点	基本応用区分	No.	2025年度業務品質評価基準
Ⅰ. 顧客対応	(1) お客さまニーズに合致した提案の実施に向けた募集に関する態勢整備	⑨ 募集資料等の適切な管理	基本項目	42	保険会社が承認していない募集資料の使用の禁止について明文化され従業員がいつでも閲覧可能な状態になっている
				43	募集資料を独自に作成している代理店のみ対象
					募集資料の作成・活用方法について明文化され、従業員がいつでも閲覧可能な状態になっている ※全て「1.はい」であれば達成
				43-1	作成した資料に対し作成者以外による確認態勢（保険会社による承認の要否、申請・承認フロー等）が整備されている
				43-2	保険会社による承認要のもの、不要のものそれぞれについて承認番号や使用期限等の管理方法を定めている
				44	作成した募集資料が適切に管理されている（管理簿等による一覧管理が行われている、期限切れ資料の廃棄が行われている）
				45	募集資料を独自に作成していない代理店のみ対象
					代理店にて独自の募集資料を作成しないことが明文化され、従業員がいつでも閲覧可能な状態になっている
				46	特定保険契約に係る広告等を行う代理店のみ対象
					以下事項を表示する旨が明文化され従業員がいつでも閲覧可能な状態になっている ※全て「1.はい」であれば達成
				46-1	広告等を行う者の名称
				46-2	手数料等に関する事項
				46-3	市場リスクに関する事項
				46-4	重要な事項についてお客さまの不利益となる事実
				47	保険会社の募集資料（パンフレット等）が適切に管理されている（管理簿等による一覧管理が行われている、期限切れ資料の廃棄が行われている）
				48	募集資料等の適切な管理に関し、実施すべき事項（No.42～47の内容）について募集人に教育・指導等を行い、遵守することを徹底している
			応用項目	49	No.43・47の管理状況について、営業部門からの独立性を確保した担当部門・担当者が確認を行っている
		⑩ 勧誘方針・お客さま本位の業務運営に係る方針	基本項目	50	勧誘方針について、以下の事項を包含したものを策定し全拠点で掲示・公表（※）している ・勧誘の対象となる者の知識、経験及び財産の状況に照らして配慮すべき事項 ・勧誘の方法および時間帯に関し、勧誘の対象となる者に配慮すべき事項 ・その他勧誘の適正の確保に関する事項 ※ホームページに掲載している場合でも、代理店の本店・営業店等の各代理店事務所での掲示・公表の対応は必要
				51	お客さま本位の業務運営の原則に沿った方針を策定し以下のいずれかの対応を行っている ※いずれか1つ「1.はい」であれば達成
				51-1	ホームページに掲載
				51-2	全拠点で掲示・公表
			応用項目	52	お客さま本位の業務運営に沿ったKPIを1項目以上設定し、ホームページ・代理店事務所等に実績を公表している
				53	お客さま本位の業務運営に係る方針について、毎年振返り・経営層への報告を行っている
				54	振返り結果を踏まえ、必要に応じて見直しを実施し公表する態勢を整備している
	(2) 募集人教育	⑪募集人教育	基本項目	55	継続教育制度に関して、年に1回以上、募集人全員（※）が研修を受講している ※募集人全員＝自社において募集活動に従事する者全員（雇用形態や常勤・非常勤の別は問わない）
				56	乗合保険会社の商品に関して、代理店として募集人に適宜学習させる態勢（商品研修の実施等）を整備している
				57	募集人の募集状況について本人以外による確認・指導を行う態勢を整備している
				58	自社の好取組みや改善点を収集し、全体に共有する仕組みおよび実績がある
			応用項目	59	保険募集等業務全般に関し、年間の教育計画がある（ただし、個人情報保護に関する教育計画は除く）
				60	継続教育制度以外に関して、テストを実施している
				61	個人の習熟状況に応じ適宜追加指導を行っている
				62	保険知識・商品知識に留まらない、お客さま志向の醸成（募集人としての使命感、お客さまと向き合う姿勢）に資する研修を行っている
				63	金融・保険に関する各種公的資格取得数の増加に向けた社内取組みを推進している

業務品質評価区分	業務品質評価項目	評価の視点	基本応用区分	No.	2025年度業務品質評価基準
Ⅱ. アフターフォロー	(3) アフターフォロー時の顧客対応態勢	⑫ アフターフォロー時の顧客対応態勢の整備	**基本項目**	64	保全対応について、以下の事項を行っている ※全て「1.はい」であれば達成
				64-1	受付・保険会社への取次等の一連の流れ（保険会社から代理店で取次がず保険会社のコールセンター等への案内を求められている場合は当該案内をすること）が明文化されている
				64-2	保全対応もれが発生しない態勢（保全対応状況の一覧管理および対応状況確認等）を整備している
				65	失効（未収解除を含む）防止に向けた入金勧奨について、以下の事項を行っている ※全て「1.はい」であれば達成
				65-1	対応フロー（対象契約リストの担当者あて連携→お客さまあて連絡等）が明文化されている
				65-2	対応もれが発生しない態勢（チェックリストや自社役席者による確認等）を整備している
				66	失効契約に対する復活勧奨について、以下の事項を行っている ※全て「1.はい」であれば達成
				66-1	対応フロー（対象契約リストの担当者あて連携→お客さまあて連絡等）が明文化されている
				66-2	対応もれが発生しない態勢（チェックリストや自社役席者による確認等）を整備している
				67	高齢者・障がい者等に対して保全活動を行う際には、お客さまの特性（行為能力や意思能力に配慮したわかりやすい説明の実施等）や商品特性（特定保険契約等）等を踏まえ実施する態勢を整備している
				68	保全対応および未収・失効対応に関し、実施すべき事項（No.64～67の内容）について募集人に教育・指導等を行い、遵守することを徹底している
			応用項目	69	No.64-2の保全対応状況確認を行う主体が、営業部門からの独立性を確保した担当部門・担当者である
				70	お客さまからの保全対応依頼（住所変更・給付金請求等）に接した際に、お客さまの他の契約やお客さま家族の情報についても同様の対応が必要かお客さまあてに確認する等、お客さま情報の能動的な管理を行っている
				71	保全対応について、必要に応じてモニタリング方法等の改善を図り、効率的かつ実効性のあるモニタリングをしている
				72	失効（未収解除を含む）防止に向けた取組み（失効契約の原因分析および必要に応じた取扱者あて指導、失効発生時の対応態勢の見直し等）を行っている
				73	失効（未収解除を含む）・未収防止のための取組みについてモニタリングを行っており、効果を検証し必要に応じて改善策を講じている ※短期（契約始期日から半年以内）での失効・未収の発生契約を除く
				74	代理店自らお客さまに対し能動的なアフターフォローを行っている ※お客さまあて最新の商品・公的制度等の情報発信、定期的な加入契約状況のご案内等
				75	高齢者・障がい者等への合理的配慮の提供を志向した、特筆しうる取り組みを行っている（来店型店舗のバリアフリー化等設備改修、電話リレーサービス等外部サービス導入・利用など）
	(4) お客さまの声・苦情管理態勢	⑬ お褒めの言葉も含めたお客さまの声・苦情管理態勢の整備（募集時／募集時以外含む）	**基本項目**	76	苦情の定義（お客さまからの不満足の表明等）が明文化されている
				77	苦情の受付・お客さま対応・報告ルート（現地から本部、本部から保険会社）の一連の流れが明文化されている
				78	苦情を一元的に管理する、営業部門からの独立性を確保した担当部門・担当者が設置されている
				79	苦情について申出内容・対応履歴を記録するとともに対応もれが発生しない態勢（チェックリストや自社役席者による確認等）を整備している
				80	苦情全件について発生経緯・原因を特定している
				81	苦情について経営層が報告を受け、必要に応じ社内共有化・再発防止策等を実施している
				82	苦情管理に関し、実施すべき事項（No.76 ～81の内容）について募集人に教育・指導等を行い、遵守することを徹底している
			応用項目	83	苦情について改善策を実施した場合、経営層がその後の改善状況を確認する態勢を整備している
				84	苦情・感謝の声等をお客さまが代理店に伝えるための、コールセンター・チャット等の対応窓口（委託を含む）を設置することで迅速なお客さま対応に努めている
				85	感謝の声（意見や要望を含む）について申出内容を記録するとともに適宜業務に反映させる態勢を整備している
				86	感謝の声（意見や要望を含む）について経営層が出席する会議等で共有化している
				87	アンケート等の実施等により能動的にお客さまの声を収集する仕組みがある
				88	アンケート等の実施等により収集したお客さまの声を社内共有化し適宜業務に反映させる態勢を整備している
	(5) 顧客・契約情報管理	⑭ 顧客情報の適切な管理	**基本項目**	89	お客さま属性情報（氏名・住所等）を管理し最新の状態に保つ態勢（お客さま属性情報管理ルールの明文化と徹底等）を整備している
				90	お客さまの契約内容を管理し最新の状態に保つ態勢を整備している
			応用項目	91	お客さまに対し能動的に連絡を取り（既契約者あて訪問や郵送による現況確認等）、お客さま属性情報（氏名・住所等）に変更があれば連絡するよう案内している
	(6) 継続率	⑮ 継続率の把握	**基本項目**	92	継続率を定期的に把握・分析し、解約理由・経緯等を踏まえ、必要に応じて改善策（募集人への指導等）を実施している

業務品質評価区分	業務品質評価項目	評価の視点	基本応用区分	No.	2025年度業務品質評価基準
Ⅲ. 個人情報保護	(7) 個人情報保護に係る態勢整備・業務運営	⑯ 個人情報保護に係る態勢の整備	**基本項目**	93	個人情報の保護に関する法律等の法令等に則った以下項目が明文化されている ※全て「1.はい」であれば達成
				93-1	個人情報の定義
				93-2	収集する個人情報の利用目的
				93-3	個人情報の開示を求める手続き
				93-4	個人情報の第三者提供時の取扱い
				93-5	個人情報の外部委託時の外部委託先の管理・監督
				93-6	個人情報の安全管理措置
				93-7	個人データ管理台帳の作成
				93-8	個人情報の目的外利用の禁止
				93-9	募集人退職時に顧客リスト等の個人情報を破棄させる旨
				93-10	お客さまのマイナンバーを誤って取得した際の取扱い（マイナンバーのマスキング、マイナンバー記載書類の廃棄等）
				93-11	個人情報の利用目的に応じた保存期間の設定
				93-12	保存期間経過後の廃棄・削除
				93-13	個人情報を保存した外部記憶媒体の社外持ち出し時の運用（持出管理台帳による管理等）
				93-14	個人所有電子機器（パソコン等）の業務利用の禁止もしくは個人所有電子機器への個人情報の保存の禁止
				93-15	業務上不要なソフトウェアの利用禁止
				93-16	会社所定（会社がセキュリティ上問題ないと判断したもの）以外のメールアドレスの業務上使用の禁止
				93-17	会社管理下に無い無線LANネットワークへの接続の禁止（セキュリティが確保されているVPN接続を用いた無線LANネットワークへの接続は会社管理下にあるとみなす）
				94	プライバシーポリシーの以下4項目について策定し、公表している ①関係法令等の遵守、個人情報を目的外に利用しないことおよび苦情処理に適切に取組むこと等、個人情報保護への取組み方針の宣言 ②取得に際しての個人情報の利用目的の通知・公表等の手続についての分かりやすい説明 ③開示等の手続等、個人情報の取扱いに関する諸手続についての分かりやすい説明 ④個人情報の取扱いに関する質問及び苦情処理の窓口
				95	個人データ管理責任者・個人データ管理者をそれぞれ1名以上選任している（兼務可）
				96	従業員と個人データの非開示契約を結んでいる
				97	個人データ管理台帳による管理を行い、定期的な棚卸（新たな個人データの追加、保有期間経過後に廃棄・削除）を実施している
				98	第三者（名簿業者等）から個人データの提供を受ける代理店のみ対象（委託契約に基づくものは第三者には非該当） 個人情報の範囲・授受元・理由・活用範囲を規定している
				99	以下について確認し、管理台帳等で記録を行っている（保存期間３年）（該当するもの全てに「1.はい」で回答） ※全て「1.はい」であれば達成
				99-1	提供元の氏名及び住所ならびに法人にあたっては、その代表者
				99-2	提供元による個人データの取得の経緯
				100	個人情報の取扱いを外部委託する代理店のみ対象 以下の事項を行っている ※全て「1.はい」であれば達成
				100-1	契約者等の個人情報（保険会社から委託された個人情報）の取扱いを外部委託する場合、外部委託先を事前に保険会社に報告する旨を規定している
				100-2	外部委託先を管理する台帳等の記録がある
				100-3	委託先の選定にあたり、健全性（反社チェック・帝国データバンクの評点等）・技術力（ISO認証等）・安全対策（Pマーク等）等の要件で選定する旨の基準が存在し、基準に基づいて選定している
				100-4	委託先の情報管理について、委託先からの報告（チェックシートへの回答を委託先に求める等）を元に状況を管理している
				101	個人情報保護に関し、実施すべき事項（設問No.93～128の内容）について全従業員に教育・指導等を行い、遵守することを徹底している
				102	保険募集人の人数100名以上 or 保有契約件数5,000件以上の代理店のみ対象 サイバー攻撃のリスクおよびサイバー攻撃を受けた際の運用（本部担当所属へ報告、ネットワークを切断等）に関する教材を用いて、全従業員に教育を行っている
			応用項目	103	個人情報保護に関し、年間の教育計画を策定し、教育計画通りに実行できている
				104	個人情報保護に関する教育に加え、テスト等（保険会社提供のテストでも可）を活用の上、習熟状況を把握し、未習熟な点について追加指導を行っている
				105	個人所有電子機器（パソコン等）の業務利用を禁止し、業務上利用する電子機器を会社より貸与している
				106	サイバー攻撃を想定した訓練を全従業員に実施している
				107	個人情報の取扱いを外部委託する代理店のみ対象 委託する個人情報の量や質に応じて、実査（自社担当者が委託先へ訪問の上、点検）を行う外部委託先を代理店が定義の上、当該外部委託先に対し、実査を行っている
				108	外部記憶媒体に情報を書き込んだり、外部記憶媒体から情報を読み込んだり出来ない仕組みを整備している
				109	外部記憶媒体の使用を一時的に許可した場合は、本社システム担当部門・システム担当者が動作を監視する仕組みが整備されている
				110	個人情報を管理するシステムへの社内からのアクセス状況（ログ）を定期的にモニタリングし、必要に応じて不必要なアクセスが多い従業員への指導等を行っている
				111	サイバー攻撃事案の発生に備え、個人情報を管理するシステムへの外部からの不正アクセスを防止する以下のセキュリティ対策を行っている（該当するもの全てに「1.はい」で回答） ※本設問の達成・未達成は以下全ての回答内容から判断（全てに「1.はい」を求めるものではない）
				111-1	IPS
				111-2	IDS
				111-3	WAF
				111-4	その他
				112	サイバー攻撃を受けた際のコンティンジェンシープランを策定し、プランが有効に機能するか定期的に見直している
				113	プライバシーマーク、ISO27001/ISMS認証等の個人情報保護に関する第三者機関による認証制度を取得している（認証番号等、取得の事実が証明できる内容を補足に記載）

業務品質評価区分	業務品質評価項目	評価の視点	基本応用区分	No.		2025年度業務品質評価基準
Ⅲ. 個人情報保護	(7) 個人情報保護に係る態勢整備・業務運営	⑰ 個人情報保護に係るシステム面の整備	**基本項目**	114		個人情報を管理するシステムへのアクセスについて、以下の対応を行っている（該当するもの全てに「1.はい」で回答） ※本設問の達成・未達成は以下全ての回答内容から判断（全てに「1.はい」を求めるものではない）、①②は両方達成且つ③④⑤⑥はいずれか１つ達成で可
					114-1	①役職・職務内容に応じたアクセス制限（業務上不要な個人情報へのアクセス禁止）をしている
					114-2	②個人データ一覧（顧客リスト等）のダウンロード可能な従業員を限定（システム管理者のみ等）している
					114-3	③パスワードを定期的に変更している
					114-4	④複雑なパスワード（8文字以上且つ大文字・小文字・記号の混合等）を設定している
					114-5	⑤二要素認証（パスワード入力＋顔認証等）をしている
					114-6	⑥その他（③④⑤と同等以上）
				115		個人所有電子機器（パソコン等）の業務利用がされていないこと、もしくは個人所有電子機器に個人情報が保存されていないことが定期的に確認・管理されている、または、システムにより個人所有電子機器の利用および個人情報の保存を制御している
				116		募集人退職時に会社が貸与している機器等（アプリ等ソフトウェア、システムを含む）の返却（ソフトウェア、システムについてはアクセス制限、データの削除・消去等）状況を記録し管理している ※会社が貸与している機器等がない場合は「3.対象外」を選択
				117		個人情報が含まれる可能性のある機器廃棄時にデータを削除・破壊していることを管理（自社にて機器廃棄を行う際のデータ削除・廃棄の状況がわかる台帳の作成、廃棄業者による機器のデータ削除に係る証明書の取得等）している
				118		募集人が業務上利用するパソコンへのウイルス対策について以下の対応を行っている（該当するもの全てに「1.はい」で回答） ※全て「1.はい」であれば達成
					118-1	ウイルス対策ソフトを導入している
					118-2	ウイルス対策ソフトの更新状況やバージョンを本社のシステム担当部門・システム担当者が把握する態勢が整備されている
					118-3	本社のシステム担当部門・システム担当者がウイルスの発生を検知する仕組みが整備されている
				119		業務用パソコンにおいて、安全性が確保されたネットワーク接続を行っている
				120		従業員が会社所定（会社がセキュリティ上問題ないと判断したもの）以外のメールアドレスを業務上使用できないようシステム制御している
				121		個人データを添付ファイルに記載して社外にメール送信する際の情報漏えい（宛先誤りの誤送信）をシステムにより防止する仕組み（送信が自動で保留となり、宛先や添付内容を送信者がセルフチェックした上で改めて送信する仕組み、上席者の事前承認が必須な仕組み等）がある ※個人データを添付ファイルに記載して社外にメール送信することを禁止している場合は「3.対象外」を選択
				122		個人データを添付ファイルに記載して社外にメール送信する際に、システムによりデータを暗号化する仕組み（添付ファイルは自動暗号化され、開封PWは別途送信等）がある ※個人データを添付ファイルに記載して社外にメール送信することを禁止している場合は「3.対象外」を選択
				123		従業員が業務上利用する電子機器へのソフトウェアのインストールをシステム制御（権限設定によりインストール不可、インストールした際は事後的にシステムで検知および削除を指示等）している
				124		OS/ソフトウェアの更新状況を本社のシステム担当部門・あるいはシステム担当者が把握・管理する仕組みが整備され、保守サポートが切れたOS/ソフトウェアを使用していない
				125		持ち出し可能な業務用パソコンがある代理店のみ対象 持ち出し可能な業務用パソコンの紛失時の個人情報漏えい対策としてパソコン立ち上げ時の機械本体へのパスワード入力以外に以下の対応を行っている（該当するもの全てに「1.はい」で回答） ※本設問の達成・未達成は以下全ての回答内容から判断（全てに「1.はい」を求めるものではない）
					125-1	パソコンのハードディスクの暗号化
					125-2	リモートデータ消去（紛失時に遠隔でパソコン内のデータを削除するシステム）
					125-3	シンクライアント端末の利用（パソコン本体へのファイルの保存を禁止するシステム）
					125-4	その他
				126		ホームページ上で個人情報を取り扱う代理店のみ対象（問合せフォームに個人情報を入力する場合、顧客管理システム等と接続されている場合を含む） ホームページに対して、以下のセキュリティ対策を実施している（該当するもの全てに「1.はい」で回答） ※全て「1.はい」であれば達成
					126-1	個人データを取扱うページはSSL通信（URLがhttpsで始まる）となっている
					126-2	脆弱性（セキュリティホール）を防ぐ観点で、ホームページが稼働するwebサーバー等におけるOS・ソフトウェアの最新化を実施している（＝保守切れをおこしていない）
			応用項目	127		ホームページ上で個人情報を取り扱う代理店のみ対象（問合せフォームに個人情報を入力する場合、顧客管理システム等と接続されている場合を含む） ホームページに対して、以下のセキュリティ対策を実施している（該当するもの全てに「1.はい」で回答） ※本設問の達成・未達成は以下全ての回答内容から判断（全てに「1.はい」を求めるものではない）
					127-1	ファイアウォール（必須）
					127-2	IDS
					127-3	IPS
					127-4	WAF
					127-5	その他
				128		ホームページでの脆弱性発生について定期的に情報収集・確認を行い、適宜改善を図っている

業務品質評価区分	業務品質評価項目	評価の視点	基本応用区分	No.	2025年度業務品質評価基準
Ⅳ. ガバナンス	(8) コーポレートガバナンスに関する態勢整備・業務運営	⑱ 適切な業務（会社）運営	基本項目	129	会社法第472条に定める休眠会社に該当していない（＝最後に登記を行ってから12年以上経過していない）
				130	決算報告書（B/S,P/L,株主資本等変動計算書,個別注記表）を作成している
		⑲ ディスクロージャーの適切な配備	基本項目	131	お客さまに乗合保険会社の最新のディスクロージャー資料の開示を求められた際に閲覧できる状態にしている（ホームページでの閲覧も可）
		⑳ 自己点検・内部監査	基本項目		＜自己点検に関する設問＞
				132	全拠点が実施する代理店独自の自己点検（拠点担当者が自拠点を点検する取組み）の実施について定めた規程がある
				133	全拠点が実施する代理店独自の自己点検の実施について定めた規程に基づく自己点検表がある（保険会社提供の点検表でも可）
				134	全拠点が自己点検を定期的に実施し、不備があった場合は改善を図っている
					＜内部監査に関する設問＞
				135	内部監査の定義・対象・手順・実施主体・報告先について定めた規程がある
				136	営業部門から独立した内部監査を職務とする担当部署（内部監査室等）・担当者を設置している
				137	内部監査等を実施する部門に保険募集に関する法令や保険契約に関する知識等を有する人材を担当として配置している
				138	全拠点に対して定期的に内部監査を実施しており、内部監査結果および改善策について、経営層へ報告を行っている
			応用項目	139	被監査部署ごとに改善策（および改善策の妥当性の検証を実施）を設定し、改善傾向にあるかをモニタリングしている
				140	内部監査担当者・部署の機能発揮状況について、第三者（親会社、顧問弁護士は除く）による確認を行っている
		㉑ 業務継続計画(BCP)の策定	基本項目	141	従業員の安否確認に向けた緊急連絡の方策を整備している
				142	災害等により通常事業の継続が困難または事業を縮小せざるを得ない場合を想定し、事業の優先順位（保険会社への給付金請求の取次等）を設定している
			応用項目	143	事業の優先順位、提供サービスレベル、復旧目標時期、代替策が規定されたBCP計画書を作成し、BCP計画が有効に機能するか定期的に見直している（連絡先の変更の有無の確認等）
				144	個人情報を管理しているシステムについて、災害時でも有効に機能するバックアップシステムがある
		【該当社のみ】 ㉒ 規模が大きい特定保険募集人の対応	基本項目		規模が大きい特定保険募集人に該当する代理店のみ対象
				145	帳簿書類の備え付け、事業報告書の作成・提出について、社内規程で作成手順・保存方法・保存年月等が明文化されている
				146	事業報告書が管轄の財務局に毎年提出されている
				147	契約者ごとに保険契約の締結日・保険会社名・保険料・手数料を記載した帳簿書類を拠点ごとに備え（規定していれば電磁的記録による保存、閲覧も可）、5年間保存している
		【該当社のみ】 ㉓ 共同募集時の対応	基本項目		共同募集を取り扱う代理店のみ対象
				148	自社において、共同募集時の募集フローのどの行為をどの程度実施するのか業務範囲（①共同募集の定義、②共同募集時の一連の募集行為の分担の考え方、③共同募集時の顧客への説明義務等）を規定している
				149	継続的に共同募集を行う全ての共同募集先と共同募集契約書や覚書等が締結され、当該契約書や覚書等に定められた業務の範囲で募集が行われていること等を確認している
		【該当社のみ】 ㉔ 募集関連行為委託等の対応	基本項目		募集関連行為委託等を取り扱う代理店のみ対象
				150	募集関連行為委託先の選定・管理に係る規程がある
				151	募集関連行為委託先の取組み状況についてのモニタリングについて、以下の事項を行っている ※全て「1.はい」であれば達成
				151-1	規定された業務範囲を逸脱しないような業務フローとなっているか、募集関連行為委託先の取組み状況についてのモニタリング項目を規定している
				151-2	募集関連行為委託先の業務運営状況について、募集関連行為従事者としての業務範囲を逸脱していないか、お客さまの承諾を得る仕組みがあるか等、規定された項目に基づきモニタリングしている
				151-3	誤った商品説明や特定の商品に対する不適切な評価等、所属する保険募集人が保険募集を行う際にお客さまの正しい商品理解を妨げるおそれがあるような不適切な行為を行わないよう、以下の全ての措置を講じている ＜不適切な行為防止に向けた措置＞ ・委託先が行う表示について、保険募集に該当しないようにする等、適切性を確保するための措置 ・委託先が不適切な表示を行っている場合、当該委託先に内容の修正または削除を行わせるための措置（改善がなされない場合には、当該委託先との契約を解除する等の対応を含む） ・委託先が、自らの取材等に基づき見解等を表示する場合、当該表示が委託元や委託元の所属保険会社の行う表示である等の誤認を防止するための措置
				152	募集関連行為の第三者への委託にあたり、以下の事項を行っている ※全て「1.はい」であれば達成
				152-1	紹介料（１件●円、初年度手数料の●%等）が契約書に記載されている
				152-2	募集関連行為を第三者に委託し、またはそれに準じる関係に基づいて行わせる場合、定期的にその情報を保険会社へ報告している
		【該当社のみ】 ㉕商号等の使用許諾	基本項目	153	他代理店（他の保険募集人を含む。）と商号等を共同使用している代理店のみ対象 他代理店（他の募集人を含む）が自身と同一の事業を行うものと顧客に誤認させないための適切な措置（両者が別法人であることや商品ラインナップの違いを説明することなど）を講じている
		【該当社のみ】 ㉖保険募集人指導事業（フランチャイズ事業等）	基本項目	154	フランチャイザーの代理店のみ対象 フランチャイザーの対応について、以下の事項を行っている ※全て「1.はい」であれば達成
				154-1	募集を中心とした教育の実施、販売状況の管理、状況に応じて指導する旨を規定・契約している
				154-2	規程に則った指導・モニタリングを定期的に実施している
				154-3	規程に則った指導・管理実施状況を保険会社に報告している
			応用項目	155	モニタリングで指摘した事項に関して改善策を徴求しており、必要に応じて、フランチャイジーに対する教育・管理・指導、システムの提供内容の在り方を見直している
			基本項目	156	フランチャイジーの代理店のみ対象 フランチャイジーの対応について、以下の事項を行っている ※全て「1.はい」であれば達成
				156-1	フランチャイズ契約に応じた募集／教育／管理態勢を構築している
				156-2	フランチャイザーへ規程に応じた内容を定期的に報告している
				156-3	フランチャイザーの内部監査部署等による監査・点検の実施や、フランチャイザー主催の会議・研修を受講し、必要に応じて社内へ共有している

業務品質評価区分	業務品質評価項目	評価の視点	基本応用区分	No.	2025年度業務品質評価基準
Ⅳ. ガバナンス	(8) コーポレートガバナンスに関する態勢整備・業務運営	【該当社のみ】 ㉗ テレマーケティング実施時の対応 ※テレマーケティングとは：代理店が能動的な電話による保険募集を行う行為（「アウトバウンドを行うコールセンターを有する代理店」を対象）	**基本項目**	157	テレマーケティングを行う代理店のみ対象
					テレマーケティング実施時の対応について、以下の事項を行っている ※全て「1.はい」であれば達成
				157-1	説明すべき内容を定めたトークスクリプト等を整備の上、徹底している
				157-2	お客さまから今後の電話を拒否する旨の意向があった場合、今後の電話を行わないよう徹底している
				157-3	トークスクリプトを新設、変更する際に、募集管理部門・対象保険会社の確認・承認を行う旨を規定している
				157-4	通話記録を保存し、お客さまの意向（架電拒否）や申出を管理しているか、システムインフラが整備されている
				157-5	営業部門からの独立性を確保した担当部門・担当者が通話記録を元に、取扱者が適切な対応をしているか確認している
			応用項目	158	記録した内容を活用し、応対フローの改善・指導、好取組みについて社内に共有する仕組み及び実績がある
	(9) コンプライアンス推進態勢	㉘ 募集人管理	**基本項目**	159	業務管理責任者および部署の職務内容・権限が明文化されている
				160	教育責任者および部署の職務内容・権限が明文化されている
				161	募集可能日まで募集できない旨を規定している
				162	業務管理責任者を適切に配置し、変更があった場合には都度保険会社に報告している
				163	教育責任者を適切に配置し、変更があった場合には都度保険会社に報告している
				164	募集可能日を本人に通知している
				165	保険募集従事者全員の募集人登録が実施され、登録された募集人が一覧で管理（募集人ごとに販売可能な保険会社の管理を含む）されている
				166	全募集人が使用人等の要件（※）を充足し、監査役等にも該当しない ※代理店から保険募集に関し適切な教育・管理・指導を受けていることに加えて、代理店の事務所に勤務し、かつ、代理店の指揮監督・命令のもとで保険募集を行う者（労働関係法規に基づく「雇用」「派遣」「出向」）
				167	各代理店事務所に専任募集人（常勤かつ常駐の保険募集人）を配置している
				168	募集人の旧姓使用を認めている代理店のみ対象 当該保険募集人が使用する「氏名（旧姓）」と「生命保険協会の募集人登録システム上の氏名（新姓）」が併記された管理簿等を整備し、お客さま等からの苦情や照会等を受ける自社内の所属・担当者と共有している
				169	募集人登録事項の変更があった場合において、正当に代申会社への報告が実施されている（報告漏れ、報告遅延がないかどうかも確認）
				170	募集人個人の行う副業・兼業に関して、生命保険商品にかかる営業活動のなかで 、副業・兼業を原因に結果としてお客さまからの信頼を損なうことのないよう、会社としての考え方やルールを明確に示すとともに、その理由等についての募集人への教育 、副業・兼業の実態の定期的な確認などの仕組みを整備している
				171	社会保険の潜脱行為がない旨を全件確認している（採用直後から社会保険に加入しているか、給与支払が4~6月のみ意図的に低位でないか、意図的に社会保険対象外の期間を設けていないか、短時間勤務者においても適切に把握しているか）
	(10) 不適切事案（含む懸念事項）への対応	㉙ 不適切事案への対応態勢の整備	**基本項目**	172	不適切事案（※）発生時の報告主体・フロー・対応手順・態勢を規定している（代理店内での報告態勢、代理店から保険会社への報告態勢） ※不適切事案とは以下の事案（以降の設問も同様） ・代理店内で発覚した法令等違反行為またはその疑いがある事案 ・代理店内で発覚した個人情報の漏えい事案 ・代理店内で発覚したサイバー事案（外部からのサイバー攻撃の予告がなされ、業務に影響を及ぼす可能性が高いと認められる事案を含む）
				173	法令等遵守に関する責任者・担当部署の確認事項・対応内容・権限を規定している
				174	営業部門からの独立性を確保した法令等遵守責任者・担当部署（コンプライアンス部等）を設置している
				175	コンプライアンス上の懸念事案全件および対応結果について、経営層が出席する会議等の最高意思決定機関への報告規程がある
				176	不適切事案が発生した際の対応をする担当部署または対応責任者を明確にしている（兼務可）
				177	サイバー事案の防止に向け、自社ネットワークに不正や異常がないか監視・分析・事案発生時に対応する担当部署または担当者を明確にしている（兼務可）
				178	不適切事案が発生後、規程に沿った対応を行い経営層・保険会社への報告が迅速（遅くとも１週間以内に第一報）に行われている ※前年度以降、該当事案が発生していない場合は「3.対象外」を選択
				179	不適切事案惹起時の罰則が定められた規程がある
				180	不適切事案が発生した際には規程に定められた懲戒処分を行う態勢を整備している（懲戒処分の是非の妥当性を管理している）
				181	発生した不適切事案に対する原因分析（経緯の確認・原因の把握）、再発防止策を経営層が出席する会議等で共有した上で、再発防止教育・再発防止策を実施し、改善状況を確認する態勢を整備している
				182	コンプライアンス上の懸念事案の発生状況および対応結果（発生していない場合は発生していない旨の報告）について、経営層が出席する会議（コンプライアンス委員会、経営会議等）へ定期的に報告している
			応用項目	183	独立性が担保（内部通報者が保護される仕組み）された内部通報態勢を整備の上、全従業員に周知されている
				184	内部通報の状況を適切な責任者（経営層等）に共有化し、改善策が取られている ※前年度以降、該当事案が発生していない場合は「3.対象外」を選択
	(11) 従業員管理	㉚ 従業員管理・従業員満足度向上に向けた取組み	**基本項目**	185	有給休暇取得状況を常時把握の上、取得勧奨が行われ、法令上取得すべき有給日数（年５日）を全員が取得している
				186	時間外勤務の状況が常時把握され、適切に指導が行われている
				187	従業員向けの定期健康診断を実施している
				188	就業規則や給与・賃金規程がある
				189	従業員の勤怠状況および活動状況について、本人による申請・管理者による承認・本部による定期的な確認が仕組み化されている
				190	時間外労働に関する労使協定（36協定）がある
				191	時間外勤務の上限について目標が設定され、社内に周知されている
			応用項目	192	代理店としての経営理念を策定の上、従業員へ周知徹底している
				193	代理店としての経営計画（数値のみの販売計画ではなく、代理店の発展に向けた具体的な施策を定めたもの）を策定の上、従業員へ周知徹底している
				194	お客さま本位の業務運営について周知の上、実践状況をモニタリングし、適宜、取組みの改善・改革が図られている
				195	経営計画について実践状況をモニタリングし、適宜、取組みの改善・改革が図られている
				196	従業員満足度を高める独自取組みを実施している